

## 香港社會服務聯會「義」不容辭 - 義工管理與發展研討會 義工管理經驗分享

義務工作發展局總幹事 陳建基先生

### 義工管理 - 義工管理的特質

以下是一些很基要的問題，在考慮任用義工之前，應先弄清楚

1. 機構的期望 -
  - 增加資源
  - 節省資源
2. 受薪員工的期望 -
  - 合作伙伴
  - 取代一些做不完、做不來、還是不願做的工作
3. 服務使用者的期望 -
  - 服務質與量的要求
  - 對義工能力的信心
4. 義工的期望 -
  - 承擔責任
  - 消閒心理

### 義工管理 - 義工管理的特質

在任用及管理義工之時，經常受到以下問題的困擾，必須積極面對及解決

1. 政策的含糊 -
  - 義工沒有名正言順的參與身份
  - 缺乏支援及配套，例如：保險、職級、假期制度等
2. 受薪員工的態度 -
  - 排外抗新的心理
  - 以投機及快餐式態度任用義工
3. 服務性質的限制 -
  - 服務需求與義工的配對，往往在時機上未能盡如人意
  - 欠缺整體工作設計上的部署
4. 義工的問題 -
  - 義工個人動機與能力的局限
  - 義工對承諾的輕視
5. 任用義工的目的 -
  - 開放參與 - 清晰界定參與途徑

- 控制參與 - 訂明參與條件與服務要求
- 肯定參與 - 授予合適名份、權責及保障
- 持續參與 - 長期及有策略的計劃

### 義工管理 - 義工貢獻的量度

能全面及正確地量度義工的貢獻，實在是一項成功義工管理的要素

#### 1. 機構的收獲

- 實際得益 - 服務增值，人力及人才增值
- 社會支持度 - 義工可視作一項支持度指標
- 提供發展空間 - 義工參與提供了資源網絡
- 帶來新思維 - 義工帶來不同經驗與專業

#### 2. 受薪員工的收獲

- 實際得益 - 人力及人才的補充與擴大
- 團隊與伙伴 - 獲得更多工作伙伴與支持
- 提供發展空間 - 帶來工作彈性、替調及發展的空間
- 帶來新思維 - 集思廣益，擴張境界

#### 3. 服務接受者的收獲

- 實際得益 - 服務質與量的提升
- 個人得益 - 獲得更多個人化的關懷、友誼
- 提供發展空間 - 帶來更多社會接觸、機會
- 帶來新思維 - 人際互動帶來意志激勵

#### 4. 義工的收獲

- 實際得益 - 社會得到改善
- 個人得益 - 成就感、滿足感及個人成長
- 提供發展空間 - 帶來更多社會接觸、機會
- 帶來新思維 - 人際互動帶來眼界擴闊及意志激勵

### 義工管理 - 一些分享

以下是一些前線同工的心底話，值得我們三思

#### 1. 我根本不想用義工！

「日常工作已經夠忙，要我帶義工小組，攬義工訓練都不成問題，但要我把手頭上的部份工作分給他們做，教他們做，還要抽時間督導他們，實在太麻煩了，他們真的幫到我嗎？」

#### 2. 服務使用者其實只想見我！

「對呀！義工去完家訪，我還是要去的，安排義工去，其實有沒有用呢？」

### 3. 義工找上門！

「他們看來很有心，我不想拒絕他們，但結果是令我加添了大量的聯絡工作，還影響了一些原定的工作。真是未見其利，先見……！」

以下是一些義工的心底話，更值得我們三思

#### 1. 義工也要交錢！

「有無攬錯，我已經是義務幫手組識營會，為何還要交營費！」

#### 2. 義工也要放假！

「我幫機構做了五年義工，每星期有兩晚回來當值聽熱線，每次有事不能回來，都十分不好意思，下個月離開香港一個月，都唔知點算。」

#### 3. 他沒有能力！

「好姐的個案交了給李 Sir 已很久，每次問他都沒結果，早知……」

### 義工管理 - 一個總結

#### 1. 請想清楚你為何要用義工，這不是必然

#### 2. 要與人相處，一起工作，便會有人的問題產生，這不是只發生在義工身上

#### 3. 管理方法可能令你避免出錯，但只有正確的管理態度才能贏取義工的投身共事

#### 4. 請善待你的義工如同你的同事